

## BAB IV

### DESKRIPSI, PEMBUKTIAN HIPOTESIS DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Data

##### 1. Profil PT Pegadaian Syariah Palengaan Laok

###### a. Sejarah PT Pegadaian Syariah Palengaan Laok

Sejarah perkembangan Pegadaian dimulai dari eropa, yaitu bermula dari Italia, Inggris, dan Belanda. Pada tanggal 20 Agustus 1746 aktivitas pegadaian di Indonesia hanya dijalankan oleh pemerintah Belanda secara monopoli yang dikenal dengan nama Bank Van Leening di batavia.<sup>1</sup> Bank Van Leening dibubarkan dan masyarakat dibebaskan untuk mendirikan badan usaha pegadaian miliknya sendiri pada tahun 1811 ketika pemerintah Inggris mengambil alih Indonesia. Kemudian, pada tanggal 1 April 1901 didirikanlah Pegadaian Negara pertama di Jawa Barat Sukabumi.<sup>2</sup> Pegadaian beberapa kali mengalami perubahan bentuk. Dengan Staatbald 1930 No. 266, Pegadaian berubah menjadi jawatan berstatus lembaga resmi pemerintah. Kemudian bentuk lembaga diubah menjadi Perusahaan Negara Pegadaian berdasarkan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 19 tahun 1960 Jo Peraturan Pemerintah RI No. 178 tahun 1961. Pada tanggal 11 Maret 1969 Pegadaian diubah menjadi Perusahaan Jawatan (Perjan) Pegadaian, melalui Peraturan Pemerintah (PP) RI No. 7 tahun 1969. Selanjutnya, berdasarkan

---

<sup>1</sup> Sigit Triandu dan Totok Budi Santoso, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain* (Jakarta: Salemba Empat, 2006), 212.

<sup>2</sup> *Ibid.*, hlm. 213.

Peraturan Pemerintah No. 10 tahun 1990 yang diperbaharui dengan Peraturan Pemerintah No. 103 tahun 2000, lembaga ini kembali diubah menjadi Perusahaan Umum (Perum). Kemudian, pada tanggal 1 April 2012 bentuk badan hukum berubah dari Perum menjadi Persero berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 51 tahun 2011.<sup>3</sup> Selanjutnya berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 73 tahun 2021, Pegadaian kembali berubah bentuk badan hukum dari Persero ke Perseroan Terbatas.<sup>4</sup>

Pendirian Pegadaian Syariah ini tidak terlepas dari keinginan untuk mencegah ijon, rentenir dan pinjaman tidak wajar lainnya. Demikian hal ini juga didorong oleh keinginan masyarakat Indonesia yang mayoritas seorang muslim untuk menjalankan syariat islam dalam kehidupannya, salah satunya transaksi gadai. Pegadaian Syariah berdiri pertama kali di Jakarta dengan nama Unit Layanan Gadai Syariah (ULGS) cabang Dewi Satrika pada tahun 2003. Selanjutnya berlanjut dengan berdirinya ULGS di Surabaya, Makassar, Semarang, Surakarta dan Yogyakarta di tahun yang sama hingga September 2023. Saat ini Pegadaian Syariah telah berbentuk sebagai lembaga sendiri dibawah naungan PT. Pegadaian (Persero) dan sepenuhnya dikelola oleh PT. Pegadaian (Persero).<sup>5</sup>

PT. Pegadaian Syariah Palengaan Laok merupakan perusahaan perseroan terbatas yang sebelumnya beroperasi secara Konvensional kemudian dikonversi menjadi Pegadaian Syariah seperti di Aceh, NTT dan NTB. Pada tahun 2018 Pegadaian Konvensional di Pulau Madura seluruhnya dikonversi menjadi Pegadaian Syariah,

---

<sup>3</sup> Natalia Caroline Mengko, "Penerapan Akuntansi Pertanggungjawaban Untuk Penilaian Kinerja Nonfinansial Kantor Wilayah VI PT. Pegadaian (Persero) Manado", *Jurnal EMBA*, Vol.1, No.4 (Desember 2013).

<sup>4</sup> Pegadaian, diakses dari <http://www.pe.gadai.co.id/profil/sejarah-perusahaan#>, pada tanggal 10 Januari 2024 pukul 11:12 WIB.

<sup>5</sup> *Ibid.*

perubahan ini bertujuan untuk meningkatkan industri halal dan keuangan syariah di Indonesia. PT. Pegadaian Syariah Palengaan Laok berlokasi di Jl. Raya Palengaan, Glugur 1, Palengaan Laok, Kecamatan Palengaan, Kabupaten Pamekasan. PT. Pegadaian Syariah Palengaan Laok merupakan salah satu dari kantor Unit Pembantu Cabang yang berada dibawah naungan PT. Pegadaian Syariah CP Pamekasan. Adapun beberapa kantor Unit Pembantu Cabang (UPC) yang berada di bawah naungan PT. Pegadaian Syariah CP Pamekasan, antara lain: Pegadaian Syariah UPC Pegantenan, Pegadaian Syariah UPC Kangeran, Pegadaian Syariah UPC Proppo, Pegadaian Syariah UPC Branta, Pegadaian Syariah UPC Pasar Keppo, Pegadaian Syariah UPC Palengaan, Pegadaian Syariah UPC Pakong, dan Pegadaian Syariah UPC Waru.<sup>6</sup>

#### **b. Visi dan Misi PT Pegadaian Syariah**

Visi merupakan tujuan yang ingin dicapai oleh suatu usaha. Sedangkan misi merupakan hal-hal yang dilakukan untuk mewujudkan visi. Adapun visi dan misi sebagai berikut:

##### **1) Visi PT Pegadaian Syariah**

Menjadi *The Most Valuable Financial Company* di Indonesia dan Sebagai Agen Inklusi Keuangan Pilihan Utama Masyarakat.

##### **2) Misi PT Pegadaian Syariah**

- a) Memberikan manfaat dan keuntungan optimal bagi seluruh pemangku kepentingan dan mengembangkan bisnis inti.
- b) Membangun bisnis yang lebih beragam dengan mengembangkan bisnis baru untuk menambah proposisi nilai ke nasabah dan pemangku kepentingan.

---

<sup>6</sup> Mohammad Efendi Slamet, *Kasir* PT. Pegadaian Syariah Palengaan Laok, Wawancara Langsung (06 Januari 2024).

- c) Memberikan *service excellence* dengan focus nasabah melalui:
- (1) Bisnis proses yang lebih sederhana dan digital.
  - (2) Teknologi informasi yang handal dan mutakhir.
  - (3) Praktek manajemen risiko yang rendah
  - (4) SDM yang professional berbudaya kinerja baik.<sup>7</sup>

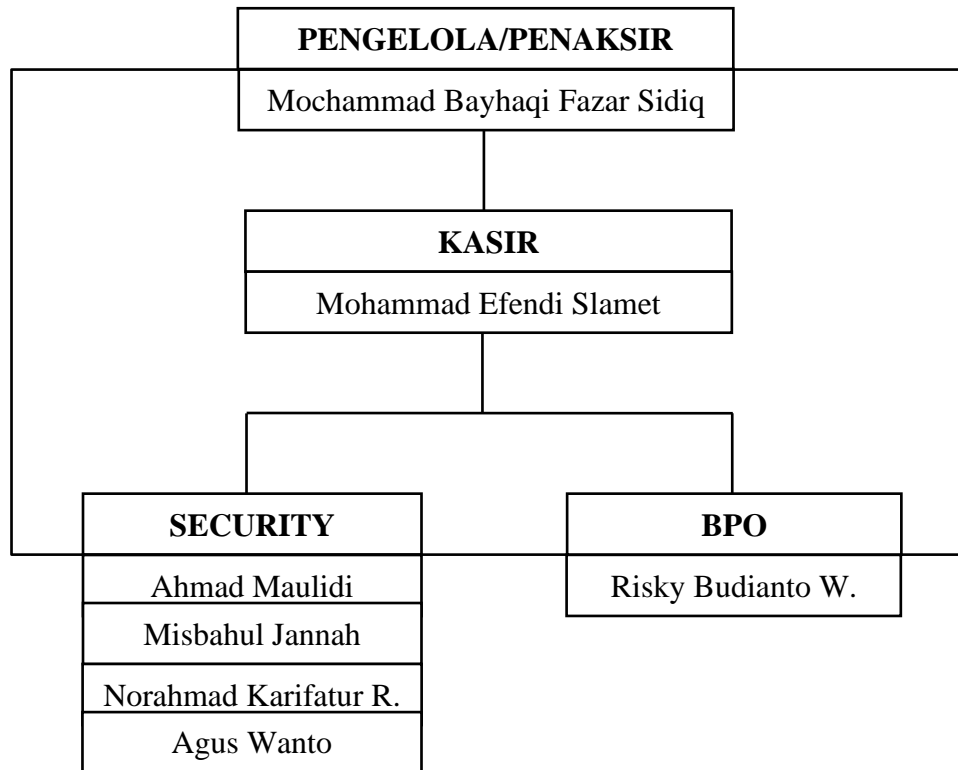
### **c. Struktur Organisasi**

Struktur organisasi dibuat agar memperjelas fungsi atau kedudukan dari sebuah organisasi. Struktur organisasi juga disebut sebagai hubungan antara tiap bagian dalam organisasi, baik secara posisi maupun tugas, demi mencapai tujuan bersama. Adapun tujuan dari struktur organisasi yaitu agar memudahkan para karyawan/pekerja dalam membagi pekerjaan agar lebih efisien dengan spesialisasi pekerjaan.

---

<sup>103</sup>Pegadaian, diakses dari <http://www.pegadaian.co.id/profil/sejarah-perusahaan#>, pada tanggal 19 Januari 2024 pukul 10:19 WIB.

**Gambar 4.1**  
**Struktur Organisasi PT. Pegadaian Syariah Palengaan Laok**



**Sumber:** Wawancara Langsung di PT. Pegadaian Syariah Palengaan Laok, 2024.

**a. Lokasi PT Pegdaian Syariah Palengaan Laok**

PT Pegadaian Syariah Palengaan Laok terletak di Jl. Raya Palengaan, Glugur 1, Palengaan Laok, Kecamatan Palengaan, Kabupaten Pamekasan.

**1. Deskripsi Data Penelitian Dan Responden**

**a. Deskripsi Data Penelitian**

Sebanyak 87 kuesioner disebarikan kepada nasabah produk gadai emas di PT. Pegadaian Syariah Palengaan Laok.

**Tabel 4.1**  
**Rincian Penyebaran Pengembalian Kuesioner**

<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah</b>
Kuesioner yang disebarakan	87
Kuesioner yang tidak kembali	0
Kuesioner yang kembali	87
Kuesioner yang digugurkan	0
Kuesioner yang digunakan	87
Tingkat pengembalian (respon rate)	100%
Tingkat pengembalian yang digunakan (usable respon rate)	100%

**Sumber:** Data diolah tahun tahun 2024

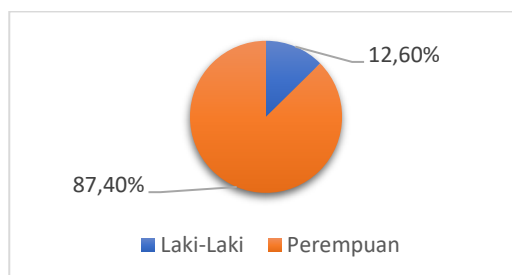
Dari table 4.1 di atas di ketahui bahwa kuesioner yang di analisis lebih lanjut sebanyak 87 kuesioner dengan tingkat pengembalian 100%.

#### **b. Deskripsi Data Responden**

Berdasarkan data yang diolah dari hasil penelitian responden yang telah menjawab kuesioner, karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan usia selama menjadi nasabah yaitu sebagai berikut:

##### **1. Jenis Kelamin**

**Gambar 4.2**  
**Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

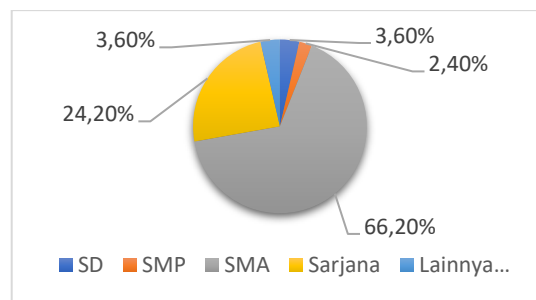


**Sumber:** Data diolah tahun 2024

Dari gambar 4.2 di atas diketahui data responden berdasarkan jenis kelamin perempuan berjumlah 76 orang (87,40%) dan laki-laki berjumlah 11 orang (12,60%).

## 2. Pendidikan Terakhir

**Gambar 4.3**  
**Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

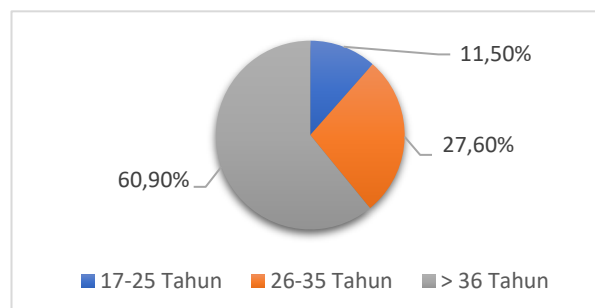


**Sumber:** Data diolah tahun 2024

Dari gambar 4.3 di atas diketahui data responden berdasarkan tingkat pendidikan terakhir yaitu SD berjumlah 3 orang (3,60%), SMP berjumlah 2 orang (2,40%), SMA berjumlah 58 orang (66,20%), Sarjana berjumlah 21 orang (24,20%) dan pihak lainnya berjumlah 3 orang (3,60%).

## 3. Usia

**Gambar 4.4**  
**Responden Berdasarkan Tingkat Usia**



**Sumber:** Data diolah tahun 2024

Dari gambar 4.4 di atas data responden berdasarkan tingkatan usia diketahui yang berusia 17-25 berjumlah 10 orang (11,50%), berusia 26-35 berjumlah 24 orang (27,60%) dan yang berusia > 36 berjumlah 53 orang (60,90%).

### c. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden

#### 1) Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Layanan

Sikap responden mengenai variabel kualitas layanan dapat di lihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.2**  
**Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Layanan**

<b>Pertanyaan/ pernyataan</b>	<b>SS 5</b>	<b>S 4</b>	<b>N 3</b>	<b>TS 2</b>	<b>STS 1</b>	<b>Total</b>
X1.1	45	39	3	0	0	87
X1.2	43	42	2	0	0	87
X1.3	43	39	5	0	0	87
X1.4	38	45	4	0	0	87
X1.5	43	38	6	0	0	87
X1.6	53	27	6	1	0	87
X1.7	45	38	4	0	0	87
X1.8	42	43	2	0	0	87
X1.9	54	29	4	0	0	87
X1.10	47	37	3	0	0	87
X1.11	51	34	2	0	0	87
X1.12	43	41	3	0	0	87
X1.13	54	31	2	0	0	87
X1.14	53	30	4	0	0	87
X1.15	48	38	1	0	0	87



X1.16	52	32	3	0	0	87
X1.17	57	28	2	0	0	87
X1.18	53	29	5	0	0	87
<b>Jumlah</b>	864	640	61	1	0	

**Sumber:** Output SPSS Versi 24, data primer diolah tahun 2024

Berdasarkan tabel 4.2 di atas di ketahui bahwa responden memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 864, responden dengan jawaban setuju sebanyak 640, responden dengan jawaban netral sebanyak 61, responden dengan jawaban tidak setuju sebanyak 1, kemudian responden dengan jawaban sangat tidak setuju tidak ada jawaban.

**Skor:**  $(\sum STSx1) + (\sum TSx2) + (\sum Nx3) + (\sum Sx4) + (\sum SSx5) : (n \times 5 \times 18)$

$$= ((0 \times 1) + (1 \times 2) + (61 \times 3) + (640 \times 4) + (864 \times 5)) : (87 \times 5 \times 18)$$

$$= (2 + 183 + 2.560 + 4.320) : 7.830$$

$$= 7.065 : 7.830$$

$$= 0,902 \times 100\%$$

$$= 90,2\%$$

Secara kontinue 90,2% termasuk kategori sangat kuat karena berada di antara 80% - 100%.

## 2) Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Produk

Sikap responden mengenai variabel kualitas produk dapat di lihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.3**  
**Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Produk**

<b>Pertanyaan/ pernyataan</b>	<b>SS 5</b>	<b>S 4</b>	<b>N 3</b>	<b>TS 2</b>	<b>STS 1</b>	<b>Total</b>
X2.1	39	47	1	0	0	87
X2.2	33	49	5	0	0	87
X2.3	30	55	2	0	0	87
X2.4	38	47	2	0	0	87
X2.5	36	50	1	0	0	87
X2.6	46	39	2	0	0	87
<b>Jumlah</b>	222	287	13	0	0	

**Sumber:** Output SPSS Versi 24, data primer diolah tahun 2024

Berdasarkan tabel 4.3 di atas di ketahui bahwa responden memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 222, responden dengan jawaban setuju sebanyak 287, responden dengan jawaban netral sebanyak 13, kemudian responden dengan jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada jawaban.

**Skor:**  $((\sum STSx1)+(\sum TSx2)+(\sum Nx3)+(\sum Sx4)+(\sum SSx5)) : (n \times 5 \times 6)$

$$= ((0 \times 1) + (0 \times 2) + (13 \times 3) + (287 \times 4) + (222 \times 5)) : (87 \times 5 \times 6)$$

$$= (39 + 1.148 + 1.110) : 2.610$$

$$= 2.297 : 2.610$$

$$= 0,88 \times 100\%$$

$$= 88\%$$

Secara kontinue 88% termasuk kategori sangat kuat karena berada di antara

80% - 100%.

### 3) Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Nasabah

Sikap responden mengenai variabel kepuasan nasabah dapat di lihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.4**  
**Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Nasabah**

Pertanyaan/ pernyataan	SS 5	S 4	N 3	TS 2	STS 1	Total
Y.1	32	50	5	0	0	87
Y.2	29	52	6	0	0	87
Y.3	36	49	2	0	0	87
Y.4	41	44	2	0	0	87
Y.5	47	40	0	0	0	87
Y.6	44	43	0	0	0	87
<b>Jumlah</b>	229	278	15	0	0	

**Sumber:** Output SPSS Versi 24, data primer diolah tahun 2024

Berdasarkan tabel 4.4 di atas di ketahui bahwa responden memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 229, responden dengan jawaban setuju sebanyak 278, responden dengan jawaban netral sebanyak 15, kemudian responden dengan jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada jawaban.

**Skor:**  $((\sum STSx1)+(\sum TSx2)+(\sum Nx3)+(\sum Sx4)+(\sum SSx5)) : (n \times 5 \times 6)$

$$= ((0 \times 1) + (0 \times 2) + (15 \times 3) + (278 \times 4) + (229 \times 5)) : (87 \times 5 \times 6)$$

$$= (45 + 1.112 + 1.145) : 2.610$$

$$= 2.302 : 2.610$$

$$= 0,881 \times 100\%$$

= 88,1%

Secara kontinue 88,1% termasuk kategori sangat kuat karena berada di antara 80% - 100%.

## **B. Hasil Analisis Data**

### **1. Uji Kualitas Data**

Data penelitian yang sudah terkumpul yang berasal dari kuesioner yang telah diisi oleh responden harus dilakukan uji kualitas data agar data yang diperoleh benar-benar andal, sehingga hasil penelitian dapat dipertanggung jawabkan. Pengujian data yang digunakan pada penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

#### **a. Uji Validitas**

Uji validitas di gunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu pernyataan kuesioner masing-masing variabel atau indikator. Teknik pengujiannya menggunakan *Pearson Correlation* yakni korelasi antara skor item dengan skor total item (nilai rhitung) dibandingkan dengan  $r_{tabel}$ . Jika nilai rhitung  $>$   $r_{tabel}$  maka item tersebut di katakan valid.

Pada penelitian ini jumlah sampel yang digunakan sebesar 87 responden dengan taraf signifikansi ( $\alpha = 0,05$ ), sehingga didapatkan nilai  $r_{tabel}$  sebesar 0,211. Berdasarkan hasil pengujian data penelitian dengan menggunakan program SPSS 24, maka hasil uji validitas pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.5**  
**Uji Validitas**

Variabel	Item Pernyataan	Koefisien Korelasi	r <sub>tabel</sub>	Keterangan
Kualitas Layanan (X1)	X1.1	0,582	0,211	<i>Valid</i>
	X1.2	0,327	0,211	<i>Valid</i>
	X1.3	0,437	0,211	<i>Valid</i>
	X1.4	0,412	0,211	<i>Valid</i>
	X1.5	0,614	0,211	<i>Valid</i>
	X1.6	0,484	0,211	<i>Valid</i>
	X1.7	0,493	0,211	<i>Valid</i>
	X1.8	0,473	0,211	<i>Valid</i>
	X1.9	0,356	0,211	<i>Valid</i>
	X1.10	0,368	0,211	<i>Valid</i>
	X1.11	0,533	0,211	<i>Valid</i>
	X1.12	0,534	0,211	<i>Valid</i>
	X1.13	0,476	0,211	<i>Valid</i>
	X1.14	0,377	0,211	<i>Valid</i>
	X1.15	0,541	0,211	<i>Valid</i>
	X1.16	0,325	0,211	<i>Valid</i>
	X1.17	0,422	0,211	<i>Valid</i>
	X1.18	0,463	0,211	<i>Valid</i>
Kualitas Produk (X2)	X2.1	0,609	0,211	<i>Valid</i>
	X2.2	0,700	0,211	<i>Valid</i>
	X2.3	0,751	0,211	<i>Valid</i>
	X2.4	0,749	0,211	<i>Valid</i>
	X2.5	0,617	0,211	<i>Valid</i>
	X2.6	0,241	0,211	<i>Valid</i>
Kepuasan Nasabah (Y)	Y.1	0,766	0,211	<i>Valid</i>
	Y.2	0,689	0,211	<i>Valid</i>
	Y.3	0,601	0,211	<i>Valid</i>
	Y.4	0,686	0,211	<i>Valid</i>
	Y.5	0,324	0,211	<i>Valid</i>
	Y.6	0,527	0,211	<i>Valid</i>

**Sumber:** Output SPSS Versi 24, data primer diolah tahun 2024

Diperoleh hasil uji validitas pada tabel 4.5 diatas, menyatakan bahwa nilai *Pearson Correlation* pada masing-masing item pernyataan tiap variabel memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Maka, dapat disimpulkan bahwa masing-masing item pernyataan pada tiap variabel adalah valid.

### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui suatu kestabilan dan konsistensi responden pada kuesioner yang diberikan, dengan kata lain responden memberikan tanggapan dengan hasil yang sama meskipun dilakukan pada waktu dan tempat yang berbeda. Suatu instrumen dikatakan reliabel jika nilai *Alpha Cronbach*  $> 0,60$ . Hasil uji reliabilitas pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.6**  
**Uji Reabilitas**

Variabel	<i>Cronbach 's Alpha</i>	Keterangan
Kualitas Layanan ( $X_1$ )	0,769	<i>Reliabel</i>
Kualitas Produk ( $X_2$ )	0,662	<i>Reliabel</i>
Kepuasan Nasabah (Y)	0,653	<i>Reliabel</i>

**Sumber:** Output SPSS Versi 24, data primer diolah tahun 2024

Diperoleh hasil data uji reliabilitas pada tabel 4.6 di atas, bahwa masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini memiliki nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,60$ . Maka, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan, kualitas produk dan kepuasan nasabah dikatakan *reliabel*.

## 2. Uji Asumsi Kalsik

### a. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan dengan tujuan untuk menguji apakah model regresi terdapat korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Untuk mendeteksi multikolinearitas pada sebuah model regresi dapat dilakukan dengan melihat nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF), dengan ketentuan jika nilai

$Tolerance > 0,10$ , maka tidak terjadi multikolinearitas dan jika  $VIF < 10$ , maka tidak terjadi multikolinearitas.

Hasil dari uji multikolinearitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel *coefficients* dibawah ini:

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji Multikolienaritas**

Coefficients <sup>a</sup>								
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	15.975	3.178		5.027	.000		
	Kualitas Layanan	-.096	.032	-.229	2.970	.004	.992	1.008
	Kualitas Produk	.693	.077	.694	9.018	.000	.992	1.008

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

**Sumber:** Output SPSS Versi 24, data primer diolah tahun 2024

Berdasarkan hasil uji multikolienaritas pada tabel 4.7 diatas, diperoleh hasil data *tolerance* kualitas layanan  $0,992 > 0,1$  atau  $VIF 1,008 < 10$ , dan hasil *tolerance* kualitas produk  $0,992 > 0,1$  atau  $VIF 1,008 < 10$ . Maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas dalam regresi.

#### b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. penelitian ini menggunakan uji *Glejser*. Pengambilan keputusannya yaitu  $Sig. > \alpha$  ( $\alpha = 0,05$ ) maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Begitu juga sebaliknya. Hasil uji heteroskedastisitas dapat di lihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.229	1.934		.636	.527
	Kualitas Layanan	-.003	.020	-.019	-.170	.865
	Kualitas Produk	.005	.047	.012	.107	.915

a. Dependent Variable: Abs Res

**Sumber:** Output SPSS Versi 24, data primer diolah tahun 2024

Berdasarkan hasil uji heterokedastisitas pada tabel 4.8 dengan menggunakan uji *glejser* diatas, diperoleh hasil signifikansi pada kualitas layanan  $0,865 > 0,05$ , dan signifikansi pada kualitas produk  $0,915 > 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak terdapat gejala heterokedastisitas.

### c. Uji Aotokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode sebelumnya. Metode pengujian ini menggunakan uji Durbin-Watson (DW-Test) dengan membandingkan  $DW_{hitung}$  dengan  $DW_{tabel}$ , dengan taraf signifikansi 5%. Adapun hasil uji autokorelasi dapat di lihat pada tabel berikut:



**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji Aotokorelasi**

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.711 <sup>a</sup>	.506	.494	1.39647	2.249
a. Predictors: (Constant), Kualitas Produk, Kualitas Layanan					
b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah					

**Sumber:** Output SPSS Versi 24, data primer diolah tahun 2024

Berdasarkan hasil uji aotokorelasi pada tabel 4.9 diatas, diperoleh nilai pada Durbin-Watson (DW) 2,249. Perbandingan nilai DW hitung dengan nilai DW tabel digunakan untuk mengetahui ada tidaknya gejala autokorelasi, maka nilai  $DW_{hitung}$  dibandingkan dengan  $DW_{tabel}$  berikut ini:

**Tabel 4.10**  
**Hasil Durbin-Watson**

DW	dL	dU	4-dL	4-dU
2,249	1,604	1,698	2,396	2,302

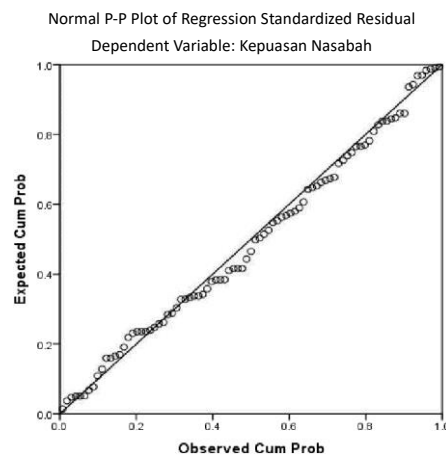
**Sumber:** Data diolah tahun 2024

Berdasarkan hasil tabel 4.10 diatas, diperoleh hasil DW sebesar 2,249. Nilai dL dan dU diperoleh dari DW tabel dengan signifikansi 5%, n (jumlah data) sebanyak 87 dan jumlah variabel independen yang digunakan pada penelitian ini (k) sebanyak 2 variabel, sehingga didapat nilai dL sebesar 1,604 dan nilai dU sebesar 1,698. Hal ini berarti bahwa nilai DW sebesar 2,249 berada diantara nilai  $dU = 1,698$  dan nilai  $4 - dU = 2,302$  ( $dU < DW < 4 - dU = 1,698 < 2,249 < 2,302$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak terdapat gejala autokorelasi.

#### d. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel independen dan variabel dependennya memiliki distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang terdistribusi secara normal. Untuk mendeteksi nilai residual berdistribusi normal atau tidak, maka dapat diketahui dengan melakukan beberapa uji normalitas yaitu dengan melihat penyebaran data pada sumbu diagonal pada grafik *Normal P-Plot of regression standardized residual* dengan ketentuan jika titik-titik menyebar disekitar garis dan mengikuti garis diagonal, maka nilai residual tersebut berdistribusi normal. Selain itu juga dapat menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* (K-S), dengan kriteria analisis yaitu jika nilai  $\text{Sig.} > \alpha$  ( $\alpha: 0,05$ ) maka nilai residual berdistribusi normal. Adapun hasil dari grafik *Normal P-Plot* dan hasil uji *Kolmogorof-Smirnov* dapat dilihat pada gambar dan tabel dibawah ini:

**Grafik 4.1**  
**Hasil Grafik Normal P-Plot**



**Sumber:** Output SPSS Versi 24, data primer diolah tahun 2024

Berdasarkan Grafik 4.1 diatas, terlihat bahwa titik-titik menyebar disekitar garis dan mengikuti garis diagonal. Maka, dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

**Tabel 4.11**  
**Hasil Uji Normalitas dengan Uji *Kolmogorof-Smirnov***

<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>		
		Unstandardized Residual
N		87
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.38013458
Most Extreme Differences	Absolute	.068
	Positive	.068
	Negative	-.044
Test Statistic		.068
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

**Sumber:** Output SPSS Versi 24, data primer diolah tahun 2024

Berdasarkan tabel 4.11 diatas, diperoleh hasil Signifikansi  $> \alpha$ , yakni sebesar  $0,200 > 0,05$  yang berarti bahwa dalam penelitian ini nilai residualnya berdistribusi normal.

### 3. Uji Hipotesis

#### a. Analisis Regresi Linier Berganda

Tujuan dari uji regresi linier berganda adalah untuk memprediksi nilai variabel tak bebas atau response kepuasan nasabah apabila nilai-nilai variabel

bebasnya atau predictor (keualitas layanan dan kualitas produk) diketahui. Analisis regresi linear berganda pada penelitian ini berfungsi untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk gadai emas terhadap kepuasan nasabah di PT Pegadaian Syariah Palengaan Laok. Berikut model regresi dalam penelitian ini, yaitu:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon_2$$

Keterangan:

X<sub>1</sub> : Kualitas Layanan

X<sub>2</sub> : Kualitas Produk

Y : Kepuasan Nasabah

Hasil dari uji regresi linear berganda dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel *coefficients* sebagai berikut:

**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15.975	3.178		5.027	.000
	Kualitas Layanan	-.096	.032	-.229	-2.970	.004
	Kualitas Produk	.693	.077	.694	9.018	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

**Sumber:** Output SPSS Versi 24, data primer diolah tahun 2024

Dilihat pada hasil tabel *coefficients* diatas, memperoleh hasil koefisien variabel kualitas layanan -0,096, variabel kualitas produk 0,693 dan konstanta sebesar 15,975. Berdasarkan hasil pengujian regresi linier berganda di atas, maka memperoleh model persamaan regresi dari penelitian ini yaitu:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon_2$$

$$Y = 15,975 - 0,096X_1 + 0,693X_2 + \varepsilon_2$$

Berdasarkan model regresi tersebut dapat dipahami sebagai berikut:

- 1) Konstanta sebesar 15,975 menunjukkan bahwa apabila kualitas layanan dan kualitas produk bernilai tetap (konstan), maka nilai variabel kepuasan nasabah sebesar 15,975.
- 2) Koefisien regresi kualitas layanan sebesar -0,096 yang memiliki arah negatif (berlawanan) antara kualitas layanan dengan kepuasan nasabah PT pegadaian Syariah Palengaan Laok, yang berarti bahwa setiap peningkatan kualitas layanan sebesar 1 satuan diprediksi akan menurunkan kepuasan nasabah PT Pegadaian Syariah Palengaan Laok sebesar -0,096.
- 3) Koefisien regresi kualitas produk sebesar 0,693 yang memiliki arah positif (searah) antara kualitas produk dengan kepuasan nasabah PT pegadaian Syariah Palengaan Laok, yang berarti bahwa setiap peningkatan kualitas produk sebesar 1 satuan diprediksi akan meningkatkan kepuasan nasabah PT Pegadaian Syariah Palengaan Laok sebesar 0,693.

Berdasarkan penjelasan pada model regresi diatas, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara variabel kualitas layanan dan kualitas prooduk terhadap kepuasan nasabah PT Pegadaian Syariah Palengaan Laok.

### b. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi adalah sebuah ukuran yang menunjukkan besar sumbangan dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Koefisien determinasi menunjukkan ragam (variasi) naik turunnya Y yang dijelaskan oleh pengaruh linier X. besarnya koefisien determinasi ( $R^2$ ) dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel model summary antara lain:

**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.711 <sup>a</sup>	.506	.494	1.39647
a. Predictors: (Constant), Kualitas Produk, Kualitas Layanan				

**Sumber:** Output SPSS Versi 24, data primer diolah tahun 2024

Berdasarkan hasil uji Koefisien Determinasi pada tabel 4.13 diatas, diperoleh nilai Adjusted R Square sebesar 0,494 (49,4%). Ini berarti sebesar 49,4% kemampuan model regresi pada penelitian ini dalam menerangkan variabel bebas (variabel kualitas layanan dan kualitas produk) mampu menjelaskan variabel terikat (kepuasan nasabah). Sedangkan sisanya  $100\% - 49,4\% = 50,6\%$  dipengaruhi oleh variabel lain.

### c. Uji F (Pengujian Serentak/Simultan)

Pengujian serentak/simultan (uji F) yaitu uji statistik bagi koefisien regresi secara signifikan bersama-sama mempengaruhi Y. Pengambilan keputusannya apabila  $\text{Sig.} > \alpha$  atau  $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$  maka terima  $H_0$  dan tolak  $H_a$ . Begitu juga apabila

Sig.<a atau  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka tolak  $H_0$  dan terima  $H_a$ . Hasil uji F dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel ANOVA dibawah ini:

**Tabel 4.14**  
**Hasil Uji F (Pengujian Serentak/Simultan)**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	sig.
1	Regression	167.799	2	83.899	43.023	.000 <sup>b</sup>
	Residual	163.810	84	1.950		
	Total	331.609	86			
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah						
b. Predictors: (Constant), Kualitas Produk, Kualitas Layanan						

**Sumber:** Output SPSS Versi 24, data primer diolah tahun 2024

Keputusan: Terima  $H_a$ , Jika nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$

$$F_{hitung} = 43,023$$

$$F_{tabel} = F(a), (V_1, V_2)$$

$$= F(0,05), (p, n - p - 1)$$

$$= F(0,05), (2, 87 - 3 - 1)$$

$$= F(0,05), (2, 83)$$

$$= 3,11$$

Sehingga berdasarkan hasil uji F di atas memperoleh  $F_{hitung}$  sebesar 43,023 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Nilai  $F_{tabel}$  sebesar 3,11. Oleh karena itu  $F_{hitung} 43,023 >$  nilai  $F_{tabel} 3,11$  dan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Maka dapat disimpulkan variabel  $X_1$  (kualitas layanan) dan variabel  $X_2$  (kualitas produk) secara silmultan berpengaruh terhadap  $Y$  (kepuasan nasabah) pada PT Pegadaian syariah Palengaan Laok.

Sehingga, dapat diputuskan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak yang berarti ada pengaruh signifikan antara kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah PT Pegadaian Syariah Palengaan Laok.

#### d. Uji t (Pengujian Individu/Parsial)

Uji statistik t pada dasarnya digunakan untuk menguji adanya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Pengambilan keputusannya (Sig.< $\alpha$  atau  $t_{hitung} > t_{tabel}$ ) maka keputusannya tolak  $H_0$  dan terima  $H_a$ . Sedangkan (Sig.> $\alpha$  atau  $t_{hitung} < t_{tabel}$ ) maka keputusannya terima  $H_0$  dan tolak  $H_a$ . Berikut tabel hasil uji t/individu:

**Tabel 4.15**  
**Hasil Uji t (Pengujian Individu/Parsial)**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15.975	3.178		5.027	.000
	Kualitas Layanan	-.096	.032	-.229	-2.970	.004
	Kualitas Produk	.693	.077	.694	9.018	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

**Sumber:** Output SPSS Versi 24, data primer diolah tahun 2024

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat dijelaskan penyelesaian pengaruh  $X_1$ ,  $X_2$  terhadap  $Y$ , antara lain:

Keputusan = Terima  $H_a$ , jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$

$$t_{hitung} X_1 = 2,970$$

$$t_{hitung} X_2 = 9,018$$

$$\begin{aligned} t_{tabel} &= \frac{\alpha}{2}; n-k \\ &= \frac{0,05}{2}; 87-2 \\ &= 0,025 ; 85 \end{aligned}$$



$$= 1,988$$

Sehingga diperoleh untuk variabel kualitas layanan nilai thitung sebesar  $2,970 > t_{tabel} 1,988$  dengan taraf nilai sig.  $0,004 < 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa “Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT Pegadaian Syariah Palengan Laok”, yang berarti bahwa  $H_{01}$  ditolak  $H_{a1}$  diterima.

Adapun untuk variabel kualitas produk nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $9,018 > t_{tabel} 1,988$  dengan taraf nilai sig.  $0,000 < 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa “Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT Pegadaian Syariah Palengan Laok”, yang berarti bahwa  $H_{02}$  ditolak  $H_{a2}$  diterima.

### **C. Pembahasan**

Penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Gadai Emas Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT Pegadaian Syariah Palengan Laok dilakukan untuk menganalisis pengaruh variabel independen (Kualitas Layanan dan Kualitas Produk) terhadap variabel dependen (Kepuasan Nasabah).

Penelitian ini kemudian diuji menggunakan SPSS 24, setelah dilakukan pengujian berikut merupakan hasil pembahasan untuk memberikan jawaban pada rumusan masalah yang telah ditentukan pada penelitian:

## **1. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Gadai Emas Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT Pegadaian Syariah Palengaan Laok**

Berdasarkan hasil analisis data, hipotesis (H1) membuktikan bahwa terdapat pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk gadai emas terhadap kepuasan nasabah di PT Pegadaian Syariah Palengaan Laok secara simultan yang berarti bahwa  $H_{a1}$  diterima atau  $H_{01}$  ditolak. Hal ini ditunjukkan dengan tidak terjadi multikolinearitas dalam regresi, tidak terjadi heteroskedastisitas dalam regresi, tidak terjadi autokorelasi dalam regresi dan data berdistribusi secara normal. Kemudian dari hasil uji F/Simultan diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar  $43,023 > F_{tabel}$  sebesar 3,11 dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,005$  sehingga terbukti bahwa kualitas layanan (X1) dan kualitas produk gadai emas (X2) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah (Y) di PT Pegadaian Syariah palengaan Laok. Akan tetapi koefisien regresi pada kualitas layanan yaitu sebesar -0,096 yang memiliki arah negatif (berlawanan) antara kualitas layanan dengan kepuasan nasabah, yang berarti bahwa setiap peningkatan kualitas layanan sebesar 1 satuan diprediksi akan menurunkan kepuasan nasabah PT Pegadaian Syariah Palengaan Laok.

Oleh karena itu berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan peneliti, menunjukkan bahwa nasabah yang menggunakan produk gadai emas di PT Pegadaian Syariah Palengaan Laok belum merasa puas atas kualitas layanan yang telah diberikan, akan tetapi karena disertai dengan penetapan harga yang lebih murah dan terjangkau, maka dapat menjadi acuan dan daya tarik nasabah untuk menggunakan produk gadai emas dan juga dapat meningkatkan kepuasan nasabah produk gadai emas di PT Pegadaian Syariah Palengaan Laok. Sehingga hasil uji yang didapat menunjukkan bahwa apabila kualitas

layanan baik akan tetapi kepuasan nasabah belum merasa terpenuhi.<sup>8</sup>

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nurazizah, dkk pada tahun 2021 dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT Pegadaian Syariah Cabang Kuala Simpang” yang menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah secara simultan.<sup>9</sup>

## **2. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT**

### **Pegadaian Syariah Palengaan Laok**

Berdasarkan hasil analisis data, hipotesis (H<sub>2</sub>) membuktikan bahwa terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah produk gadai emas di PT Pegadaian Syariah Palengaan Laok yang berarti bahwa H<sub>a2</sub> diterima atau H<sub>02</sub> ditolak. Hal ini ditunjukkan oleh nilai thitung sebesar 2,970 > tabel sebesar 1,988 dengan nilai signifikansi 0,004 < 0,05 sehingga terbukti bahwa kualitas layanan (X<sub>1</sub>) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y), akan tetapi koefisien regresi kualitas layanan sebesar -0,096 yang memiliki arah negatif (berlawanan) antara kualitas layanan dengan kepuasan nasabah produk gadai emas di PT Pegadaian Syariah Palengaan Laok. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi peningkatan mutu kualitas layanan yang diberikan PT Pegadaian Syariah Palengaan Laok kepada nasabahnya, maka akan menurunkan terhadap kepuasan nasabah.

Secara teori kualitas layanan sangat mempengaruhi terhadap kepuasan nasabah, semakin berkualitas layanan yang diberikan maka kepuasan yang akan dirasakan para nasabah semakin tinggi. Apabila kepuasan nasabah telah tinggi

---

<sup>8</sup> Observasi, PT. Pegadaian Syariah Palengaan Laok, 8 Januari 2024.

<sup>9</sup> Nurazizah, dkk, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT Pegadaian Syariah Cabang Kuala Simpang”, *Jurnal Studi Manajemen*, Vol.3, No.3 (September 2021).

maka akan menimbulkan keuntungan bagi perusahaan. Kepuasan nasabah dapat terbentuk dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh nasabahnya, seperti halnya *fast response*, teknologi yang memadai, memberikan kejelasan dalam berkomunikasi, serta upaya untuk memberikan solusi permasalahan nasabah, dan lain-lain.

Berdasarkan hasil yang telah dilakukan peneliti, menunjukkan bahwa adanya pengaruh negatif dan signifikan antara variabel kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah produk gadai emas di PT Pegadaian Syariah Palengaan Laok, artinya pegawai di Pegadaian Syariah Palengaan Laok mampu menyelesaikan keluhan nasabah dengan sebaik mungkin, akan tetapi persepsi nasabah yang tidak sepenuhnya terpenuhi mengakibatkan menurunnya kepuasan nasabah sehingga menyebabkan berkurangnya penilaian baik dari nasabah PT Pegadaian Syariah Palengaan Laok.

Hal ini dikarenakan kemampuan karyawan PT Pegadaian Syariah Palengaan Laok berbanding terbalik antara kemampuan melayani nasabah dengan kemampuan menyelesaikan keluhan nasabah yang terbilang cukup lama. Hal ini mengakibatkan timbulnya besarnya harapan nasabah, apabila harapan tersebut tidak terpenuhi maka nasabah merasa kurang puas karena harapannya tidak sesuai ekspektasi. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa, meskipun kualitas layanan yang diberikan baik akan tetapi dapat menyebabkan ketidakpuasan bagi nasabah.<sup>10</sup>

### **3. Pengaruh Kualitas Produk Gadai Emas Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT Pegadaian Syariah Palengaan Laok**

Berdasarkan hasil analisis data, hipotesis (H3) membuktikan bahwa terdapat pengaruh kualitas produk gadai emas terhadap kepuasan nasabah di PT Pegadaian

---

<sup>10</sup> Risky Budiando W, *BPO PT. Pegadaian Syariah Palengaan Laok*, Wawancara Langsung (8 Januari 2024).

Syariah Palengaan Laok yang berarti bahwa  $H_{a3}$  diterima atau  $H_{03}$  ditolak. Hal ini ditunjukkan oleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $9,018 > t_{tabel}$  sebesar  $1,988$  dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  sehingga terbukti bahwa kualitas produk gadai emas ( $X_2$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah ( $Y$ ) di PT Pegadaian Syariah Palengaan Laok. Hal ini menunjukkan bahwa semakin puas nasabah PT Pegadaian Syariah Palengaan Laok dalam menggunakan/mengonsumsi produk gadai emas maka dapat dikatakan semakin berkualitas pula produk tersebut.

Kualitas produk merupakan hal yang perlu mendapat perhatian utama dari perusahaan atau produsen, mengingat kualitas suatu produk berkaitan erat dengan kepuasan konsumen, yang merupakan tujuan dari kegiatan pemasaran yang dilakukan perusahaan. Kualitas produk menunjukkan ukuran tahan lamanya produk itu, dapat dipercayainya produk tersebut, ketepatan (*precision*) produk, mudah mengoperasikan dan memeliharanya serta atribut lain yang bernilai.<sup>11</sup> Konsumen adalah penilai kualitas suatu produk yang ditawarkan oleh perusahaan. Banyak ukuran yang bisa dipakai konsumen dalam menentukan kualitas suatu produk, namun tujuan akhir yang dicapai tetap sama yaitu mampu memberikan rasa puas kepada konsumen. Puas atau tidak puasnya seorang konsumen ditentukan oleh kesesuaian harapan konsumen dengan persepsi konsumen pada kinerja aktual produk tersebut. Konsumen akan puas jika perusahaan mampu memberikan kualitas produk yang sesuai harapan konsumen.<sup>12</sup>

Berdasarkan dari hasil observasi yang telah dilakukan peneliti, nasabah produk gadai emas merasa puas akan kualitas produk yang telah diberikan oleh PT Pegadaian Syariah Palengaan Laok. Dimana dalam produk tersebut prosedur

---

<sup>11</sup> Rosnaini Daga, *Citra, Kualitas Produk Dan Kepuasan Pelanggan* (Makassar: Global-RCI, 2017), 32-33.

<sup>12</sup> *Ibid.*, hlm. 43.

pengajuannya sangat mudah, proses pinjaman tanpa harus pembukaan rekening, pinjaman berjangka waktu 4 bulan dan dapat diperpanjang berkali-kali, dan juga terdapat pinjaman Marhun Bih (utang) dalam bentuk tunai atau ditransfer, adapun pelunasannya dapat dilakukan sewaktu-waktu dengan perhitungan Mu'nah selama masa pinjaman. Maka dari hal tersebut akan timbul pengaruh yang tinggi terhadap kepuasan nasabah untuk menggadaikan emas di PT Pegadaian Syariah Palengaan Laok. Gadai emas ini memberikan solusi memperoleh dana tunai untuk memenuhi kebutuhan dana mendesak ataupun untuk keperluan modal usaha dengan proses cepat, mudah, aman, dan sesuai syariah.<sup>13</sup>

Hasil dari penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Afnina dan Yulia Hastuti pada tahun 2018 dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan”, yang menyatakan bahwa kualitas produk memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.<sup>14</sup> Hal ini juga sependapat dengan penelitian yang dilakukan oleh Ainul Tria Lestari dan Khalid Iskandar pada tahun 2021 dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Bank BTN Cabang Tegal”, yang menyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen.<sup>15</sup>

---

<sup>13</sup> Observasi, PT. Pegadaian Syariah Palengaan Laok, 8 Januari 2024.

<sup>14</sup> Afnina dan Yulia Hastuti, “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan”, *Jurnal Samudra Ekonomi dan Bisnis*, Vol.9, No.1 (Januari 2018).

<sup>15</sup> Ainul Tria Lestari dan Khalid Iskandar, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Bank BTN cabang Tegal”, *Journal of Economics and Management*, Vol.2, No.1-9 (2021).